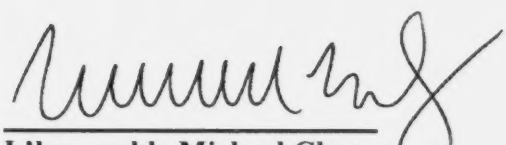
Commissariat aux langues officielles

Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2006



L'honorable Michael Chong
Président du Conseil privé de la Reine pour le Canada

Table des matières

SECTION I – SURVOL **1**
Message de la commissaire 3
Déclaration de la direction 5
Renseignements sommaires 6
Environnement opérationnel 8

SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE **11**
Résultat stratégique 13
Rendement global 15

SECTION III – INFORMATION ADDITIONNELLE **33**
Renseignements sur l'organisation 35
Tableau 1: Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (y compris les équivalents temps plein) 36
Tableau 2: Ressources par activité de programme 37
Tableau 3: Postes votés et législatifs 38
Tableau 4: Services reçus à titre gracieux 39
Tableau 5: Besoins en ressources par direction générale 40
Tableau 6: États financiers 41

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT **55**
Études et rapports 57
Communiqués de presse 58
Coordonnées de l'administration centrale et des bureaux régionaux 59

SECTION I – SURVOL

Message de la commissaire

Au nom du Commissariat aux langues officielles (CLO), j'ai le plaisir de présenter au Parlement le *Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2006.*

À titre de haut fonctionnaire du Parlement et de commissaire aux langues officielles, il m'incombe de prendre toutes les mesures nécessaires pour assurer la pleine reconnaissance de l'égalité de statut des deux langues officielles et de faire respecter l'esprit et la lettre de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Il est également de mon devoir de veiller au respect de l'intention du législateur en ce qui concerne la manière dont les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* administrent leurs affaires. Je suis aussi responsable de promouvoir le français et l'anglais dans la société canadienne.

L'exercice 2005-2006 était la dernière année complète de mon mandat et comportait ce que je considère comme une étape historique dans la recherche de l'égalité du français et de l'anglais au Canada, nommément la proclamation de la *Loi modifiant la Loi sur les langues officielles (promotion du français et de l'anglais)* qui est entrée en vigueur en novembre 2005. La modification éliminait une ambiguïté de longue date relative aux responsabilités du gouvernement du Canada en vertu de la partie VII de la *Loi*. Le développement des communautés de langue officielle et la promotion de la dualité linguistique ont longtemps constitué le maillon faible de la *Loi*. À partir de maintenant, toutes les institutions fédérales et les autres organismes soumis à la *Loi* devront prendre des mesures positives en vue de rencontrer ces objectifs. À la suite de ce changement, le CLO a entrepris certaines activités pour faire en sorte que les modifications soient mises en œuvre rapidement dans les institutions fédérales et les autres organismes. Il a en outre veillé à ce que son personnel acquière une solide compréhension des implications juridiques de la modification, définissant ses propres attentes et mettant au point une stratégie globale de mise en œuvre en ce qui concerne l'application de la *Loi* modifiée. La modification législative est l'une des réussites sur lesquelles mon successeur pourra s'appuyer.

Dans mon dernier Rapport annuel, j'ai évalué le rendement des institutions gouvernementales à l'aide du bulletin de rendement. Cette évaluation oriente nos réflexions stratégiques en ciblant les zones où le CLO doit agir davantage pour susciter un changement positif. En outre, j'ai considéré la transformation qui devra se produire si le Canada veut continuer à tenir la route qui le mènera vers l'égalité des deux communautés linguistiques. Mon Rapport annuel révélait que d'importantes améliorations sont nécessaires dans plusieurs institutions et autres organismes assujettis à la *Loi* et dans plusieurs domaines de service au public.

Au cours de la dernière année, mon personnel et moi avons ciblé nos efforts vers l'atteinte de résultats clairs et démontrables pour ce qui est des institutions assujetties à la *Loi*, et, de plus en plus, de nos propres efforts. Les quatre priorités stratégiques mises de l'avant par le CLO en 2005-2006 étaient les suivantes :

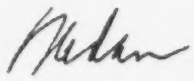
- l'égalité du français et de l'anglais dans les institutions assujetties à la *Loi*;

- le dynamisme des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais comme valeur fondamentale de la société canadienne de plus en plus diversifiée;
- le développement d'un milieu de travail exemplaire et d'une gestion efficiente et efficace.

De plus en plus, le CLO fait ressortir le rôle charnière du gouvernement du Canada qui crée et favorise un milieu de travail respectueux et bilingue, de même que l'importance de la dualité linguistique pour l'identité canadienne. Je crois fermement que la dualité linguistique se réalise dans le fait que les Canadiennes et les Canadiens de langue française et de langue anglaise vivent et travaillent côte à côte, dans l'acceptation de leur culture et de leurs valeurs réciproques.

En cette septième et dernière année de mon mandat, je suis fière de constater que les réalisations de mon organisation ont contribué à l'avancement des deux langues officielles au Canada. En collaboration avec les interlocuteurs du CLO, je voudrais exprimer mon appréciation au personnel et aux autres personnes qui ont travaillé sans relâche à faire progresser la dualité linguistique canadienne. Leur dévouement et leur engagement au chapitre de la qualité perpétuent une longue tradition de service aux Canadiennes et aux Canadiens.

Je vous invite à lire ce rapport qui fait état de nos réalisations.



Dyane Adam

Déclaration de la direction

Je soumets, aux fins de dépôt au Parlement, le *Rapport sur le rendement pour la période se terminant le 31 mars 2006* du Commissariat aux langues officielles.

Le présent document a été préparé conformément aux principes de préparation des rapports énoncés dans le *Guide de préparation de la Partie III du Budget des dépenses 2005-2006 : Rapports sur les plans et les priorités et Rapports ministériels sur le rendement* :

- Il est conforme aux exigences précises de déclaration figurant dans les lignes directrices du Secrétariat du Conseil du Trésor;
- Il repose sur l'architecture des activités de programme approuvée du Commissariat figurant dans la Politique sur la structure de gestion, des ressources et des résultats;
- Il présente une information cohérente, complète, équilibré et fiable;
- Il fournit une base pour la reddition de comptes à l'égard des résultats obtenus avec les ressources et les autorisations qui lui sont confiées;
- Il rend compte de la situation financière en fonction des montants approuvés des budgets des dépenses et des Comptes publics du Canada dans le Rapport sur le rendement.

Toby Fyfe
Commissaire adjoint
Direction générale des Services corporatifs

Renseignements sommaires

Raison d'être – À titre de haut fonctionnaire du Parlement et d'agente de changement, la commissaire a pour mandat de promouvoir la *Loi sur les langues officielles* et de veiller à sa mise en œuvre intégrale, de protéger les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens et de favoriser la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

La commissaire s'assure que les trois principaux objectifs de la *Loi* sont atteints et prend toutes les mesures nécessaires à cet égard. Plus précisément, les objectifs de la *Loi* sont de garantir :

- l'égalité du français et de l'anglais au Parlement, au gouvernement du Canada, dans l'administration fédérale et les institutions assujetties à la *Loi*;
- le développement et l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle au Canada;
- l'égalité de statut du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Ces trois objectifs se reflètent dans les trois premières des quatre priorités stratégiques du CLO.

En cherchant à atteindre ces trois objectifs et à réaliser les priorités qui s'y rapportent, la commissaire joue les six rôles suivants :

1. **Rôle d'ombudsman** – La commissaire reçoit des plaintes, les examine et, s'il y a lieu, fait enquête et émet les recommandations qui s'imposent. Elle s'acquitte aussi de ce rôle en entreprenant des enquêtes de sa propre initiative lorsqu'elle le juge opportun.

2. **Rôle de vérification** – La commissaire agit de façon proactive en procédant à des vérifications afin de mesurer le niveau de conformité des institutions fédérales et des autres organismes assujettis à la *Loi* et propose des recommandations s'appliquant au cadre de gestion existant au sein des organismes.

3. **Rôle de liaison** – Appuyée par les bureaux régionaux et les agentes et agents de liaison, la commissaire collabore avec les institutions fédérales et autres organismes, les divers ordres de gouvernement et les communautés minoritaires de langue officielle à travers le pays. Ces échanges lui permettent de mieux comprendre les besoins et les préoccupations des communautés linguistiques, de faire des recommandations pertinentes et d'intervenir judicieusement dans des dossiers importants en matière de langues officielles.

4. **Rôle de vigie** – La commissaire exerce une action préventive en intervenant à l'étape de l'élaboration des lois, des règlements et des politiques pour s'assurer que les droits linguistiques demeurent au centre des préoccupations des dirigeants.

5. **Rôle de promotion et d'éducation** – La commissaire sensibilise la population canadienne aux avantages de la dualité linguistique, collabore avec les organismes communautaires, intervient auprès des divers organismes assujettis à la *Loi* pour que les langues officielles et les communautés linguistiques reçoivent l'attention qu'elles

méritent, et contribue au développement et à l'épanouissement du dynamisme des communautés minoritaires de langue officielle. Elle exerce notamment son rôle au moyen de recherches, d'études et d'activités de sensibilisation du public. Elle prononce aussi des allocutions et participe à des conférences et des ateliers dans le but d'informer la population canadienne du statut et de l'importance des langues officielles.

6. **Rôle d'intervention devant les tribunaux** – La commissaire contribue à faire avancer les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens en demandant d'intervenir, lorsque les circonstances le justifient, devant les tribunaux dans toute instance judiciaire relative au statut ou à l'usage du français ou de l'anglais et afin d'assurer le respect des droits linguistiques.

Le graphique suivant illustre l'interaction entre les six rôles de la commissaire à titre d'agente de changement auprès de ses quatre principaux groupes d'interlocuteurs : les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et la population canadienne.

Rôles de la commissaire à titre d'agente de changement

Le CLO appuie la commissaire dans son rôle de haut fonctionnaire du Parlement. En particulier, le CLO :

- fait en sorte que les institutions fédérales et autres organismes qui y sont assujettis administrent leurs affaires selon l'esprit et la lettre de la *Loi* en examinant leurs priorités en matière de langues officielles, en mesurant les résultats obtenus et en collaborant avec eux à atteindre les résultats prévus;
- reçoit les plaintes et enquête sur celles-ci;
- effectue des vérifications, des évaluations, des études, des recherches et des analyses afin de mieux comprendre l'évolution du statut et de l'usage du français et de l'anglais au Canada;
- répond aux demandes de renseignements et aux autres communications émanant du public;
- surveille l'avancement du français et de l'anglais dans l'administration fédérale et la société canadienne;
- contribue au développement et à l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle.

Total des ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
18 391,0	18 506,0	17 802,4

Total des ressources humaines (Équivalents temps plein – [ETP])

Prévues	Réelles	Écart
164,0	149,5	14,5

Environnement opérationnel

Le cadre de planification globale du CLO reflète le statut d'indépendance de la commissaire par rapport au gouvernement. À titre de haut fonctionnaire du Parlement, elle peut exercer ses fonctions d'ombudsman et de vérificatrice pour demander aux organisations assujetties à la *Loi* de s'y conformer. La commissaire agit de plus en plus comme une agente de changement qui tente d'inciter les autres organismes fédéraux, aussi bien que les autres ordres de gouvernement, à poser des gestes qui respectent et devancent les exigences de la *Loi*.

L'objet de la *Loi* – un statut égal pour les deux langues officielles et l'égalité des droits et des privilèges quant à leur usage dans les institutions fédérales ainsi que la reconnaissance et l'épanouissement de la dualité linguistique au Canada – ne peut être atteint que grâce aux actions entreprises et menées à bien par les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*. C'est pourquoi le CLO est toujours à la recherche de méthodes efficaces et novatrices pour inciter les décideurs à atteindre ces résultats au nom des Canadiennes et des Canadiens.

Le CLO travaille en étroite collaboration avec ces organismes pour qu'ils comprennent mieux l'importance de la dualité linguistique. En encourageant les institutions fédérales et autres

organismes assujettis à la *Loi* à servir les Canadiennes et les Canadiens dans la langue officielle de leur choix, le CLO contribue à modifier la culture organisationnelle du gouvernement et à améliorer la qualité du service.

Facteurs internes et externes

À titre d'agent de changement, les principales ressources du CLO sont son personnel (à l'administration centrale et dans les régions), ses quatre principaux groupes d'interlocuteurs (les parlementaires, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi*, les communautés minoritaires de langue officielle et le public canadien) et les rapports qu'il entretient dans ses activités quotidiennes. Le CLO utilise ses ressources à outiller adéquatement son personnel pour qu'il remplisse son mandat tout en desservant les Canadiennes et les Canadiens.

Le CLO dépend des gestes posés par ses nombreux interlocuteurs. À cet égard, son approche doit être souple, tout en demeurant ciblée, afin de tenir compte des changements qui surviennent dans le contexte politique, social et économique et de leur donner suite.

Comme les autres institutions fédérales, le CLO adopte des principes et des pratiques de gestion moderne et prend des mesures pour devenir une organisation apprenante. Ces principes et ces pratiques se reflètent dans son quatrième secteur prioritaire. Plus précisément, les pratiques de gestion du CLO intègrent les principaux éléments du cadre de responsabilisation de gestion du Secrétariat du Conseil du Trésor :

- penser d'abord à l'intérêt des citoyens;
- analyser rigoureusement les politiques;
- tenir compte des principaux risques;
- disposer d'une main-d'œuvre compétente;
- s'assurer que les ressources publiques sont gérées avec intégrité;
- attribuer des responsabilités précises qui tiennent compte des capacités.

SECTION II – ANALYSE DU RENDEMENT PAR RÉSULTAT STRATÉGIQUE

Résultat stratégique

Conformité à la *Loi sur les langues officielles* et respect de celle-ci par les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*.

L'atteinte du seul résultat stratégique de l'organisation dépasse la période de ce rapport.

Activité de programme : Enquêtes

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
8 433,0	8 477,9	8 173,6

Ressources humaines (ETP)

Prévues	Réelles	Écart
79,0	76,0	3,0

Le groupe des Enquêtes porte à l'attention des institutions fédérales et des autres organismes assujettis à la *Loi* la nécessité de concevoir des solutions durables aux enjeux liés à l'application de la *Loi sur les langues officielles*. Par le biais d'enquêtes sur les plaintes, de vérifications et de mesures du rendement, et en maintenant une relation de travail avec ces institutions, le CLO renforce et surveille le respect de la *Loi*.

L'activité appelée Enquêtes englobe les trois sous-activités suivantes :

1. Plaintes, enquêtes
   Recevoir les plaintes, procéder à des enquêtes sur la conformité à la *Loi sur les langues officielles* et formuler des recommandations visant à assurer son respect en améliorant l'acceptation de celle-ci et sa mise en œuvre.

2. Vérifications
   Déterminer dans quelle mesure la *Loi sur les langues officielles* est mise en œuvre dans les institutions fédérales et les autres organismes qui y sont assujettis, analyser leur rendement linguistique, effectuer des contrôles ponctuels, faire des vérifications externes et formuler des recommandations pour trouver des solutions aux problèmes systémiques.

3. Affaires juridiques
   Fournir des conseils et des analyses juridiques à l'appui des enquêtes. Représenter la commissaire dans les poursuites en justice engagées aux termes de la partie X de la *Loi* lorsqu'une telle intervention est nécessaire pour que les institutions respectent pleinement la *Loi sur les langues officielles*.

Activité de programme : Politiques et communications

Ressources financières (en milliers de dollars)

Dépenses prévues	Autorisations	Dépenses réelles
9 958,0	10 028,1	9 628,8

Ressources humaines (ETP)

Prévues	Réelles	Écart
85,0	73,5	11,5

Le groupe des Politiques et communications entreprend de la recherche et des analyses pour cibler des occasions et mettre en œuvre des stratégies en vue d'influer sur le changement parmi ses interlocuteurs. Il appuie le travail des comités parlementaires. Il informe le public des dispositions et de la portée de la *Loi* et du rôle de la commissaire.

Les Politiques et communications englobent les trois sous-activités suivantes :

1. Politiques et recherche
   Effectuer de la recherche et des études, et entreprendre une analyse détaillée des politiques ayant des aspects linguistiques. Étudier l'évolution et l'incidence des facteurs socioéconomiques, comme la démographie et les événements courants survenus au Canada pour donner des conseils stratégiques à la commissaire et pour éclairer le processus d'établissement des politiques. Assurer la liaison avec les organismes centraux et les organisations nationales, les associations régionales et les communautés d'intérêt concernés par les questions de langues officielles.

2. Communications
   Conseiller la commissaire en matière de communications stratégiques et entreprendre des activités de communication et de sensibilisation à l'intention du public, des parlementaires, d'autres interlocuteurs et des médias. Recevoir et gérer les demandes de renseignements et faire connaître au public une grande variété de sujets se rapportant aux langues officielles à l'aide de documents imprimés et électroniques ainsi que des relations avec les médias.

3. Relations parlementaires
   Fournir un soutien continu à la commissaire, à titre de haut fonctionnaire du Parlement, dans ses relations avec les parlementaires et les comités parlementaires. Examiner les projets de loi pertinents afin de s'assurer qu'ils reflètent la dualité linguistique et intervenir si nécessaire.

Rendement global

Première priorité stratégique : Les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* respectent l'égalité du français et de l'anglais.

Le CLO utilise diverses approches pour assurer et améliorer le respect de la *Loi sur les langues officielles* (la *Loi*). Il s'agit de vérifications, d'enquêtes, de suivis et de mesures du rendement des institutions grâce au bulletin de rendement. Le CLO a aussi recours à d'autres moyens dont le travail avec les parlementaires pour apporter des modifications aux lois, la collaboration avec des ministères et des organismes pour les encourager à faire des changements aux politiques, aux programmes, aux pratiques et à la culture organisationnelle, et au travail avec d'autres organismes assujettis à la *Loi* dont Air Canada et les autorités aéroportuaires pour ne citer que quelques exemples.

Vérifications

Cette année, le Commissariat a publié trois vérifications :

- *Vérification de la gestion du Programme des langues officielles à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada* (septembre 2005)

- *Vérification de la prestation des services au public aux postes frontaliers routiers de l'Agence des services frontaliers du Canada* (novembre 2005)

- *Vérification de la langue de travail au Quartier général de la Défense nationale* (février 2006)

La vérification menée à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) portait principalement sur la gestion du Programme des langues officielles dont le leadership des cadres supérieurs, l'obligation de rendre compte et l'engagement envers la dualité linguistique au sein du Ministère. Le CLO a remarqué un manque de leadership de la part des cadres supérieurs en ce qui concerne le Programme des langues officielles. Le Ministère applique les politiques des langues officielles du Conseil du Trésor, mais il n'a pas de politique ministérielle reflétant l'engagement des cadres supérieurs envers ces langues. Bien que le personnel de niveau supérieur de TPSGC ait fait la preuve d'une connaissance générale des exigences de la *Loi sur les langues officielles*, la vérification fait état d'une méconnaissance de la promotion et du respect de la dualité linguistique. La commissaire a fait 12 recommandations à TPSGC en vue d'améliorer la gestion de son programme de langues officielles.

La vérification des services au public aux passages à la frontière, fournis par l'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC), permettait d'évaluer si l'Agence offrait des services de douane satisfaisants aux clients dans la langue officielle de leur choix aux passages bilingues à la frontière. Dans la vérification qui ne portait pas sur les activités reliées à l'immigration ni à l'inspection des aliments, on examinait l'engagement des gestionnaires à fournir des services dans les deux langues officielles. On analysait aussi les systèmes et les procédures actuels qui portent sur la promotion et la supervision de la prestation de services dans les deux langues officielles et on évaluait les services offerts à 17 postes frontaliers désignés bilingues. La

vérification tenait compte du fait que chaque année, le CLO reçoit des plaintes de clients qui ont de la difficulté à obtenir un service satisfaisant dans la langue de leur choix. Même si le nombre total de plaintes a diminué, leur récurrence suggérait qu'une étude détaillée serait susceptible de mener à des recommandations qui amélioreraient la prestation de services aux passages à la frontière. La commissaire a formulé 12 recommandations en vue d'aider l'ASFC à améliorer la prestation de la gamme complète des services nécessaires dans les deux langues officielles, et ce dans les postes frontières bilingues désignés, en vertu de la partie IV de la *Loi* et des règlements qui s'y rapportent.

La vérification du CLO au quartier général du ministère de la Défense nationale (MDN) et des Forces canadiennes (FC) s'est faite à partir d'une combinaison des éléments suivants : un sondage électronique effectué auprès d'environ 3 450 employées et employés, de même qu'un examen de la documentation et des interviews du personnel civil et militaire. La vérification avait pour but de déterminer si le MDN et les FC avaient réussi à créer un milieu de travail propice à l'usage du français et de l'anglais au quartier général et à habiliter le personnel à utiliser la langue officielle de son choix, par exemple lorsqu'il participe à des réunions, reçoit des instructions, ébauche des documents et emploie des outils de travail. Les conclusions de la vérification comprenaient ce qui suit : bien que les cadres supérieurs fassent preuve d'un certain leadership et d'un certain engagement envers la création d'un milieu de travail bilingue, on remarque une lacune importante entre le message officiel, les plans d'action et les objectifs ainsi que les mesures prises par les employées et les employés dans les diverses sections en ce qui concerne la langue de travail; les langues officielles ne sont pas intégrées à la culture organisationnelle; et nous avons noté des faiblesses majeures dans la capacité bilingue d'un certa nombre de gestionnaires. La commissaire a fait 12 recommandations au MDN et aux FC pour qu'ils améliorent la langue de travail au quartier général. Ces institutions ont mis au point un plan d'action pour donner suite à ces recommandations.

Le CLO a également lancé une vérification de suivi portant sur les services au public offerts par la Société canadienne des postes dans les comptoirs postaux bilingues. Les résultats de ce suivi seront publiés en 2006-2007.

Mesure du rendement

Le CLO a publié son deuxième bulletin de rendement (BR) annuel dans le cadre de sa fonction d'évaluation du rendement. Le BR correspond à une recommandation du Comité permanent des langues officielles du Sénat portant sur le besoin de faire mieux comprendre les réussites et les faiblesses relatives à l'application de la *Loi*. Le BR a pour but d'informer le public et les parlementaires du rendement relatif d'un certain nombre d'institutions fédérales assujetties à la *Loi* et fournit aux cadres supérieurs de l'information sur le rendement de leurs institutions en ce qui a trait aux langues officielles et les aide à décider des mesures appropriées pour s'améliorer dans ce domaine. Il permet aussi une comparaison rapide d'institutions semblables. Les commentaires reçus sur le premier BR confirment qu'il répond à un besoin d'éclaircir les responsabilités des institutions énoncées dans la *Loi*. Il sert également à désigner les domaines qui feront l'objet de vérifications ou d'études futures de la part du CLO, en ce qui concerne les mesures de vérification globale du respect de la *Loi* et des règlements dans les organisations.

En 2005-2006, le BR a permis d'évaluer 31 institutions fédérales assujetties à la *Loi*, de déterminer des succès comparatifs et de cibler des domaines où des améliorations sont nécessaires. L'analyse a révélé des améliorations dans neuf des institutions et un déclin chez trois d'entre elles. Les institutions affichaient un rendement global amélioré en ce qui concerne l'objectif de participation équitable, mais elles devaient faire des efforts supplémentaires au chapitre de la gestion de programme, du service au public et de la langue de travail. De plus amples détails sur le bulletin de rendement se trouvent dans le Rapport annuel de la commissaire publié en mai 2006.

On rapporte plusieurs histoires de réussites dans le Rapport annuel pour souligner le leadership, les efforts spéciaux et les mesures novatrices prises par les conseils fédéraux, les institutions fédérales et d'autres secteurs de la société canadienne en matière de langues officielles.

Ombudsman

À titre d'ombudsman linguistique, la commissaire reçoit des plaintes du public concernant le respect, la conformité et la mise en œuvre de la *Loi*. En cherchant à résoudre les plaintes considérées comme fondées à la suite d'une enquête, le CLO tente de trouver des solutions qui apporteront des changements durables. À cette fin, les enquêteurs du CLO travaillent en étroite collaboration avec les institutions fédérales et d'autres organismes durant le processus d'enquête pour inciter activement les gestionnaires et les décideurs à découvrir des solutions durables.

Afin d'améliorer continûment le service aux clients, le CLO explore et expérimente à l'aide de différentes approches aux enquêtes et aux solutions, recherchant les méthodes d'intervention les plus efficaces et les plus efficientes pour réaliser son mandat. En 2005-2006, le CLO a pleinement appliqué son nouveau processus de « résolution rapide des plaintes » qui permet de cibler les plaintes qui peuvent être traitées et donner des résultats dans une moyenne de 30 jours. En général, les plaintes étudiées à l'aide du processus de résolution rapide touchaient le « service au public » (partie IV de la *Loi*) ou la « langue de travail » (partie V).

Durant la période visée par ce rapport, le CLO a reçu un total de 939 plaintes, ce qui représente une diminution de 19 p. 100 en comparaison à l'année précédente. De ce nombre, 74 p. 100 des plaintes étaient admissibles, ce qui correspond à peu près au pourcentage observé dans les années précédentes. Le niveau actuel des plaintes s'inscrit dans la tendance générale des quatre dernières années. Durant la période observée, Air Canada a continué de faire l'objet de la plupart des plaintes, suivie par la Société canadienne des postes, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, l'Agence du revenu du Canada et le ministère de la Défense nationale. Le Rapport annuel 2005-2006 de la commissaire présente des détails additionnels.

Chaque enquête terminée ne fait pas seulement mettre un problème en évidence, mais influe sur les changements d'attitude ou de comportement de la part de l'organisme dont on se plaint. Deux exemples sont résumés ci-dessous :

- *Avertissements météorologiques :* Le CLO a fait enquête sur une plainte visant le site Web des services météorologiques d'Environnement Canada qui publiait des avertissements météorologiques dont les détails étaient donnés plus souvent en anglais qu'en français. En

réaction à l'enquête, Environnement Canada publie maintenant l'information simultanément dans les deux langues officielles avec la même quantité de détails.

- *Consignes de sécurité sur les traversiers :* Le CLO a reçu une plainte relative à la présentation unilingue anglaise des consignes de sécurité et aux panneaux unilingues anglais indiquant l'emplacement des issues de secours à bord du traversier Halifax-Dartmouth. Pour donner suite à l'enquête du CLO, Transports Canada s'est organisé pour avoir des présentations dans les deux langues officielles et veiller à ce que les panneaux français et anglais sur les mesures de sécurité soient installés côte à côte.

Promotion et éducation

En 2005-2006, le CLO a aussi publié une nouvelle étude et deux études de suivi :

- *D'une vision à la réalité : Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail* (avril 2005)
- *Combler le fossé numérique des langues officielles sur Internet* (septembre 2005)
- *À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN – Suivi* (février 2006)

L'étude intitulée *D'une vision à la réalité : Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail* est la deuxième d'une série sur l'usage des deux langues officielles dans les milieux de travail bilingues. Elle a pour but de mieux comprendre les facteurs qui ont une incidence directe sur l'usage des deux langues officielles en milieu de travail et la nature des défis auxquels font face les francophones et les anglophones qui font carrière dans l'administration fédérale; de définir les composantes essentielles d'un milieu de travail respectueux des droits linguistiques de son personnel pour favoriser la cohabitation harmonieuse des deux langues officielles au quotidien. L'étude révèle que malgré les progrès accomplis, l'égalité des deux langues officielles n'est pas encore pleinement acquise et demeure un projet en devenir. Bien qu'un grand pourcentage de fonctionnaires aient une bonne connaissance pratique de leur seconde langue officielle, le manque de sensibilisation, la conscience de soi ou le milieu ambiant les empêchent de pratiquer suffisamment leur langue seconde.

L'étude du CLO qui a pour titre *Combler le fossé numérique des langues officielles sur Internet* est, en effet, un suivi à deux études réalisées en 2002 sur la présence du français sur l'Internet et sur les questions de langues officielles sur les sites électroniques du gouvernement. Bien qu'il y ait eu des progrès depuis 2002, le CLO croyait qu'il y avait encore des défis à relever et qu'une étude serait appropriée pour évaluer l'efficacité des mesures prises par le gouvernement en réponse aux recommandations contenues dans les études originales. Selon la conclusion de l'étude, plusieurs domaines exigent encore qu'on y porte attention dont les suivants : le besoin de surveiller la qualité du français et de l'anglais sur les sites Internet du gouvernement; le besoin d'investir dans la numérisation du contenu français; le besoin de faire de la recherche et du développement en matière de conception d'outils technolinguistiques afin que les Canadiennes et

les Canadiens profitent pleinement des ressources trouvées sur le Web; et le besoin d'efforts continus pour faire en sorte que les ambassades étrangères à Ottawa présentent des sites Web bilingues. L'étude montrait que le gouvernement avait entrepris certaines initiatives pour combler le fossé numérique entre le contenu linguistique français et anglais. En particulier, Patrimoine canadien avait établi des critères linguistiques pour la création de sites Web culturels subventionnés par le Ministère. En outre, le Ministère offre maintenant un impressionnant site culturel bilingue intitulé Culture.ca. Une importante contribution d'Industrie Canada a servi à établir le Centre de recherche en technologies langagières qui effectuera de la recherche en vue de créer des outils technolinguistiques disponibles sur l'Internet.

L'étude de suivi intitulée *À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN – Suivi* a été faite un an après la publication (mars 2004) d'une étude initiale portant sur les résultats de la location commerciale dans les édifices fédéraux de la région de la capitale nationale. L'objectif de l'étude de suivi était de déterminer la mesure dans laquelle la Commission de la capitale nationale (CCN), Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC) et Patrimoine canadien avaient appliqué les recommandations de l'étude antérieure et de mesurer les progrès que les locataires commerciaux des immeubles dont la CCN et TPSGC étaient propriétaires avaient faits pour ce qui est de fournir des services dans les deux langues officielles. Une analyse des résultats montrait que la disponibilité des services s'était améliorée parmi les locataires de la CCN, mais qu'elle s'était détériorée chez ceux de TPSGC. En Ontario, la CCN avait apporté des améliorations au niveau de services bilingues dans ses immeubles, mais les édifices dont TPSGC était propriétaire affichaient une détérioration des services bilingues. Il en résulte que le niveau global de services bilingues dans les entreprises de l'Ontario était demeuré fondamentalement le même qu'en 2003. On a constaté une diminution de la disponibilité de la signalisation bilingue et des indications écrites au Québec, particulièrement dans les immeubles dont TPSGC est propriétaire. Cependant, la disponibilité générale des services bilingues en personne et des services téléphoniques a conservé son niveau d'excellence dans les édifices de la CCN et de TPSGC au Québec. L'étude révélait également que seulement cinq des 13 recommandations originales avaient été complètement mises en œuvre. Trois nouvelles recommandations avaient été faites à TPSGC et une à Patrimoine canadien.

La publication de trois autres études est attendue en 2006-2007 :

- *Une vue plus claire : évaluer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire*
- *Établir les limites : l'incidence du redécoupage électoral sur les communautés de langue officielle en situation minoritaire*
- *Vers l'égalité véritable des langues officielles : la langue de travail dans les institutions fédérales au Nouveau-Brunswick*

Le CLO a entrepris une tournée de consultation pancanadienne mobilisant environ 250 personnes représentant des communautés de langue officielle, des associations, les milieux universitaire et professionnel afin d'examiner le Règlement sur les langues officielles (communications avec le

public et prestation des services) et de déterminer s'il fallait le moderniser. En septembre 2005, avant cette tournée nationale, la commissaire avait réuni un groupe de discussion de 40 personnes à Ottawa pour s'assurer que la réflexion entamée par le CLO sur ce sujet était ancrée sur des bases solides. Dans son dernier Rapport annuel (2005-2006), la commissaire a inclus une recommandation adressée au président du Conseil du Trésor qui porte sur la modernisation du règlement de façon à permettre au public de recevoir des services de qualité égale dans la langue de son choix et d'examiner la pertinence d'adopter une nouvelle réglementation précisant l'application des obligations prévues dans d'autres parties de la *Loi*, en particulier les parties V et VII. Le CLO poursuit sa réflexion sur le contenu d'une nouvelle réglementation.

La publication des bulletins de rendement dans le Rapport annuel, de même que la publication des rapports de vérification appuient le rôle de promotion du CLO. Ces publications contribuent à sensibiliser davantage la population et les institutions fédérales à la dualité linguistique.

Vigie

La commissaire a comparu devant les Comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat, a dialogué avec certains parlementaires, des administrateurs et des ministres fédéraux importants qui sont responsables des langues officielles. En 2005-2006, la commissaire a rencontré à huit occasions divers comités législatifs. Cela lui a permis de renforcer ses messages clés, en particulier ceux qui se trouvent dans son Rapport annuel 2004-2005, de même que le besoin de consolider et de clarifier la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Ses interventions publiques, devant des comités parlementaires de même que les médias d'information, ont joué un rôle décisif menant à la modification satisfaisante et à l'adoption subséquente du projet de loi S-3, renforçant la partie VII de la *Loi*.

Des exemples de résultats découlant des comparutions de la commissaire en 2005-2006 comprennent :

- Priorités du CLO – La commissaire a comparu devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes le 7 avril 2005. La commissaire a informé les membres de ses priorités touchant les institutions fédérales : la prestation de services de qualité dans les deux langues officielles et la pleine intégration des langues officielles dans la culture de la fonction publique; un meilleur appui économique et social aux communautés minoritaires de langue officielle; et la promotion de la dualité linguistique dans la société canadienne. Cette comparution a contribué à mieux faire comprendre les objectifs et les priorités de la commissaire pour l'année 2005-2006.

- Déménagement de la Commission canadienne du tourisme – La commissaire a comparu devant le Comité permanent de l'industrie, des ressources naturelles, des sciences et de la technologie de la Chambre des communes, le 11 avril 2005, pour discuter du déménagement de l'administration centrale de la Commission canadienne du tourisme d'Ottawa, qui est désignée bilingue aux fins de la langue de travail, à Vancouver, qui n'est pas une région désignée bilingue. La commissaire demandait que l'environnement de travail bilingue soit préservé malgré le déménagement vers une région non bilingue. La Commission a décidé de maintenir les droits des employées et des employés en ce qui concerne la langue de travail.

De plus, le Conseil du Trésor a approuvé un principe d'application pour la langue de travail lequel protège provisoirement les droits linguistiques du personnel dans les cas de déménagements de l'administration centrale.

- Modifications à la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* : La commissaire a de nouveau comparu devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes, le 5 octobre 2005, en faveur du projet de loi S-3 parrainé par l'honorable Jean-Robert Gauthier, qui s'était fixé quelques années auparavant le grand défi de faire clarifier le caractère exécutoire de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. La commissaire recommandait alors de modifier le libellé du paragraphe 41 (2) de la *Loi sur les langues officielles* pour qu'il se lise comme suit : « Il incombe aux institutions fédérales de veiller à ce que soient prises des mesures positives pour mettre en œuvre cet engagement. » La commissaire recommandait également qu'aucune modification ne soit apportée à l'article 43. Ces recommandations font maintenant partie intégrante de la *Loi sur les langues officielles.* Désormais, les institutions fédérales ont le devoir de veiller à ce que des mesures positives soient prises pour favoriser l'épanouissement des communautés minoritaires de langue française et de langue anglaise au Canada, d'appuyer leur développement et d'y contribuer, ainsi que de promouvoir la dualité linguistique.

- Modifications au processus de nomination des juges : La commissaire a comparu devant le Sous-comité sur le processus de nomination à la magistrature fédérale du Comité permanent de la justice, des droits de la personne, de la sécurité publique et de la protection civile le 14 novembre 2005, afin de faire valoir la nécessité de modifier le processus de nomination à la magistrature pour assurer la capacité bilingue des cours supérieures et des cours d'appel. Le 28 novembre, le Sous-comité a déposé un rapport préliminaire reconnaissant la problématique reliée à la nomination de juges bilingues et acceptant la nécessité de réformer le processus actuel. Le rapport du Sous-comité a donné suite à certaines recommandations de la commissaire en déclarant le bien-fondé d'une modification permettant d'interviewer les candidates et les candidats à la magistrature au cours du processus de nomination et en convenant de la nécessité, pour le ministre de la Justice, de consulter le juge en chef de la juridiction en cause sur les besoins du tribunal visé avant chaque nomination.

- Présentation du sixième Rapport annuel de la commissaire devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes le 27 octobre, et le Comité permanent des langues officielles du Sénat le 21 novembre 2005 : La commissaire énonçait les faits saillants de son sixième Rapport annuel présenté en deux volumes et déposé le 31 mai 2005. Le premier contient le bilan de 35 ans de progrès au niveau de la dualité linguistique, et le second, la performance du gouvernement du Canada pour l'année 2004-2005 ainsi que les activités liées au mandat du CLO. La commissaire a fait un bilan positif des avancées des 35 dernières années tout en rappelant au comité que des progrès significatifs sont encore nécessaires dans tous les domaines d'application de la *Loi sur les langues officielles*.

- Air Canada : La commissaire a comparu devant le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes et le Comité permanent des transports les 17 et 22 novembre 2005 respectivement, afin de proposer des amendements au projet de loi C-47 visant le maintien des obligations linguistiques d'Air Canada à la suite de sa restructuration. Bien que

le projet de loi C-47 soit mort au Feuilleton, le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes a entériné les recommandations de la commissaire dans son premier rapport lors de la reprise des travaux parlementaires en 2006, en recommandant « que le ministre des Transports, de l'Infrastructure et des Collectivités réintroduise dans les plus brefs délais un autre projet de loi reprenant les dispositions du projet de loi C-47, en y ajoutant les amendements proposés par la commissaire aux langues officielles ».

Des détails sur toutes les comparutions de la commissaire se trouvent sur le site Web du CLO.

La commissaire a rencontré les sous-ministres des principaux ministères pour discuter des questions soulevées durant les enquêtes, les vérifications, les évaluations (y compris le bulletin de rendement) et les études afin de les sensibiliser davantage à leurs responsabilités aux termes de la *Loi*. Elle a porté une attention spéciale à la nécessité de faire preuve de plus de leadership en ce qui a trait au changement de la culture organisationnelle de leur institution respective pour que les milieux de travail respectent les droits linguistiques du personnel.

Dans le bulletin de rendement des institutions fédérales de 2004-2005, le CLO notait certains problèmes possibles dans le domaine de la gestion du programme à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC). Les résultats de cette évaluation, jumelés aux plaintes déposées contre le Ministère, ont influencé le plan stratégique du CLO. Afin d'améliorer son suivi, le CLO a effectué une vérification approfondie à TPSGC. Les résultats de la vérification ont permis de déceler des problèmes liés à la gestion du Programme des langues officielles. L'effet de nos interventions s'est fait sentir cette année, lorsque le sous-ministre de TPSGC a fait parvenir un message à tous les cadres supérieurs et tous les gestionnaires du Ministère, leur demandant de renforcer leur leadership et leur engagement afin de créer un environnement respectueux des deux langues officielles.

Nos activités de surveillance ont également facilité l'établissement d'un cadre de responsabilisation en matière de langues officielles à Transports Canada, cadre élaboré en réponse au premier bulletin de rendement de 2004-2005.

L'exercice d'appréciation du leadership et de la coordination en matière de langues officielles exercée par les institutions clés illustre aussi nos activités de surveillance. Cet exercice concernait cinq institutions clés : le Bureau du Conseil privé, l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, Patrimoine canadien, Justice Canada et la Commission de la fonction publique. La commissaire a fait remarquer que les institutions clés font généralement un bon travail pour rendre leur mandat visible en matière de langues officielles et donner l'exemple au gouvernement du Canada. Par contre, elle a souligné qu'il reste beaucoup de travail à faire pour que les institutions clés s'intéressent davantage aux résultats sur le terrain.

Travailler avec des partenaires

Les bureaux régionaux du CLO réalisent une grande variété d'interventions auprès du public et des communautés de langue officielle pour promouvoir la dualité linguistique au Canada. Cela comprend une étroite collaboration avec les conseils régionaux fédéraux et leurs comités de langues officielles pour organiser des événements comme des conférences, des rencontres et des

tables rondes afin de promouvoir la dualité linguistique. En outre, le CLO informe les organisations des dispositions de la *Loi*, les encourage à fournir des services de meilleure qualité aux Canadiennes et aux Canadiens et à changer la structure organisationnelle au sein de la fonction publique.

Par exemple :

- Le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Nouveau-Brunswick a tenu la première Semaine des langues officielles dans la province. Plus de 500 fonctionnaires fédéraux des quatre coins de la province étaient présents. L'échange d'information a aidé les participants à mieux comprendre les obligations et les droits des fonctionnaires par rapport à la langue de service et la langue de travail.

- Grâce au Fonds régional pour les partenariats de l'Agence de gestion des ressources humaines de la fonction publique du Canada, le Comité des langues officielles du Conseil fédéral du Pacifique a parrainé un projet dans le cadre duquel des cours en ligne et sur l'Internet étaient offerts pour aider au maintien des connaissances en français. Ces cours, conçus pour les employées et les employés qui ne peuvent pas fréquenter l'école a permis à 25 participantes et participants de mettre à jour leurs connaissances linguistiques.

- Le Comité directeur des langues officielles du Conseil fédéral du Manitoba a planifié et donné, avec le concours de la province du Manitoba et les chefs de file francophones, la première conférence à trois volets intitulée ConverGence. Les principaux sujets abordés étaient la communauté minoritaire et la mise sur pied d'un mécanisme consultatif tripartite. La conférence avait pour but de faciliter le dialogue et l'action ayant un sens pour favoriser le développement de la communauté minoritaire et contribuer à son épanouissement. La conférence a attiré plus de 200 participantes et participants.

- Le Conseil fédéral du Québec a créé un prix pour reconnaître les contributions exemplaires des fonctionnaires fédéraux québécois dans le domaine des langues officielles. Ce prix encourage l'emploi des deux langues officielles au travail et fait davantage prendre conscience des valeurs de la dualité linguistique et du respect des autres. D'autres institutions comme Citoyenneté et Immigration Canada et Transports Canada ont décidé de poursuivre dans la même voie en élaborant un modèle semblable et en l'adaptant à leur propre conjoncture.

- Le Conseil fédéral de l'Ontario a tenu son premier Forum des langues officielles à Niagara-on-the-Lake. Environ 80 participants représentant des organisations et des ministères de toute la province y ont assisté et ont échangé sur les pratiques exemplaires. Les résultats du Forum mèneront à l'élaboration de recommandations ayant pour but de mettre en évidence les langues officielles en Ontario.

- À l'administration centrale, le CLO maintient un dialogue continu avec les institutions sous forme d'enquêtes, de vérifications et en préparant le bulletin de rendement. Ces dialogues représentent de véritables occasions de sensibiliser et d'éduquer les institutions face à leurs

obligations en matière de langues officielles et de les accompagner tout au long des transformations nécessaires.

Interventions devant les tribunaux

Conformément à son mandat, qui lui permet, dans le cadre de sa compétence, de prendre toutes les mesures visant à faire respecter l'esprit de la *Loi*, la commissaire a obtenu la qualité d'intervenante dans trois recours déposés par des plaignants aux termes de la partie X de la *Loi*.

La première affaire portait sur la délicate question de la compétence de la Cour fédérale et des arbitres de grief pour traiter des litiges de nature linguistique qui prennent naissance dans un milieu de travail régi par une convention collective. Dans l'affaire Norton c. Via Rail Canada Inc., la commissaire est intervenue devant la Cour d'appel fédérale pour appuyer le droit de trois plaignants de se pourvoir devant cette Cour en vertu de la partie X de la *Loi*. Le 1er juin 2005, la Cour d'appel fédérale a rendu une décision acceptant la position de la commissaire selon laquelle les plaignants devraient avoir le droit de poursuivre leurs recours afin que la Cour puisse déterminer les mérites de leurs demandes sur le fond.

Les deux autres interventions de la commissaire portaient sur des affaires où des services avaient été fournis au nom d'institutions fédérales. Dans la décision Desrochers c. Canada (Industrie) rendue le 15 juillet 2005, la Cour fédérale a jugé qu'Industrie Canada était dans l'obligation de voir à ce que les services de développement communautaire rendus par une société à but non lucratif, dans le cadre d'un programme financé par le gouvernement fédéral, devaient être fournis dans les deux langues officielles, en conformité avec la *Loi*. Dans l'affaire Thibodeau c. Air Canada, la question touchait la nature et la portée des obligations d'Air Canada de veiller à ce que les services fournis pas ses filiales soient conformes à ses obligations linguistiques. La Cour fédérale a rendu deux décisions (le 24 août 2005 et le 1er décembre 2005) confirmant qu'Air Canada avait failli à ses obligations et ordonnant des réparations appropriées. En clarifiant la portée des obligations linguistiques d'Air Canada, la Cour acceptait les arguments juridiques de la commissaires à l'effet que la *Loi sur les langues officielles* imposait une « obligation de résultat » à Air Canada. Ces deux affaires ont été portées en appel devant la Cour d'appel fédérale et la commissaire a demandé l'autorisation d'intervenir.

Deuxième priorité stratégique : Le dynamisme des communautés de langue officielle en situation minoritaire au Canada est avivé dans les secteurs reliés à leur développement.

Selon la partie VII de la *Loi*, le gouvernement fédéral est engagé à rehausser le dynamisme des communautés linguistiques minoritaires françaises et anglaises au Canada et à les appuyer et les aider dans leur développement, et à encourager la pleine reconnaissance et l'usage du français et de l'anglais dans la société canadienne. Au cours de l'exercice, la commissaire est intervenue à divers niveaux pour s'assurer que ces engagements étaient tenus.

En 2005-2006, l'événement le plus important a été l'adoption du projet de loi S-3 par le Parlement le 25 novembre 2005. La *Loi* modifiée clarifie les obligations des institutions fédérales aux termes de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Chaque institution fédérale doit

maintenant prendre des « mesures positives » pour satisfaire aux obligations du gouvernement à l'égard du dynamisme des communautés de langue officielle en situation minoritaire et de la promotion de la dualité linguistique. La première demande de changement de la commissaire à la *Loi* remontait à 2001-2002.

Ombudsman

Durant l'exercice 2005-2006, le CLO a résolu 31 plaintes se rapportant à la partie VII de la *Loi*, c'est-à-dire au développement des communautés minoritaires et à la dualité linguistique. Il a aussi commencé à répondre aux questions des organismes fédéraux et des groupes communautaires minoritaires sur l'incidence des changements législatifs occasionnés par l'adoption du projet de loi S-3.

Vérification

Le CLO a commencé à travailler à une vérification du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, examinant si le rôle d'élaboration des politiques de cet organisme de réglementation tient suffisamment compte des considérations relatives aux communautés minoritaires aux termes de la partie VII de la *Loi*. Le CLO poursuit en outre sa vérification horizontale sur la prestation de soins de santé fournis par Santé Canada, Anciens Combattants Canada, la Gendarmerie royale du Canada et le Service correctionnel du Canada aux communautés minoritaires.

Mesure du rendement

Par le biais des activités reliées à son bulletin de rendement (BR), la commissaire a également évalué les mécanismes que les institutions fédérales emploient pour participer à l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. L'analyse des résultats de la partie VII dans le BR indiquait que les institutions avaient commencé à mettre en place des mécanismes les aidant à prendre en considération l'obligation de promouvoir l'égalité de statut et l'usage du français et de l'anglais à la lumière de l'approbation du projet de loi S-3.

Promotion et éducation

Tel que mentionné plus tôt, la commissaire a tenu une table ronde à la fin de septembre sur la question du dynamisme des communautés minoritaires. Des universitaires, des associations de communautés minoritaires et des représentants du gouvernement y ont participé. Les intervenants à la table ronde se sont penchés sur le besoin de changement dans le cadre réglementaire de la *Loi*. À la suite de cette rencontre et de recherche additionnelle, le CLO a mené une étude intitulée *Une vue plus claire : évaluer la vitalité des communautés de langue officielle en situation minoritaire*. L'étude, qui sera publiée en 2006-2007, tente de faire une certaine lumière sur la façon dont les communautés, les chercheurs et les gouvernements envisagent le concept de « dynamisme » des communautés minoritaires de langue officielle au Canada.

Le CLO a également procédé à une étude exploratoire visant à déterminer les enjeux et les pratiques exemplaires se rapportant à la gouvernance horizontale. Cette recherche a donné un

aperçu important des méthodes et des facteurs qui contribuent à une gestion horizontale efficace et qui sont mentionnés dans le Rapport annuel.

Travailler avec des partenaires

Tel que souligné précédemment, les bureaux régionaux du CLO réalisent une grande variété d'interventions auprès du public et des communautés de langue officielle pour promouvoir la dualité linguistique au Canada. Ils travaillent aussi en étroite collaboration avec les conseils régionaux fédéraux et leurs comités de langues officielles à organiser des événements comme des conférences, des rencontres et des tables rondes afin de favoriser la dualité linguistique et d'appuyer les communautés minoritaires de langue officielle.

Par exemple :

- En novembre 2005, le Conseil fédéral de l'Alberta s'est appliqué à établir un réseau d'agents de programme dans plusieurs ministères. Ce réseau avait pour mandat d'appuyer la communauté francophone. Son but était de partager de l'information, de faire mieux comprendre les programmes de chaque agent et de créer des contacts personnels pour aider les ministères à offrir des programmes de financement conformes à l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*.

- De plus, le CLO a appuyé la communauté francophone de la Saskatchewan qui s'est dotée d'une importante stratégie de promotion de la culture française, tant auprès des francophones que de la majorité. Une coalition d'organismes communautaires, gouvernementaux et privés a vu le jour dans le but de promouvoir une image dynamique, soucieuse de n'exclure personne et moderne de la langue et de la culture françaises en Saskatchewan. La coalition, à laquelle participent des groupes de francophones et des groupes représentant la majorité, vise à accroître la participation des Saskatchewanais à toutes les facettes de la francophonie, tant au niveau de l'éducation primaire et secondaire que dans les nombreuses activités de la communauté de langue française. À Saskatoon, en mars dernier, devant une foule de 1 400 élèves des écoles de langue française et des écoles d'immersion de la province, la coalition a lancé sa campagne de promotion intitulée Francofièvre qui durera cinq ans.

Vigie

Le Plan d'action pour les langues officielles du gouvernement : Le CLO continue de surveiller les progrès des initiatives entreprises aux termes du Plan d'action dans des domaines comme l'éducation, la santé, la justice et l'immigration. Même si la commissaire a critiqué le gouvernement du Canada pour la lenteur avec laquelle il a mis en œuvre l'ensemble du Plan d'action et pour le manque de mesure du rendement, il y a eu des progrès prometteurs dans les domaines de la santé, de la justice et de l'immigration, mais beaucoup moins de progrès en éducation.

Le CLO surveille et encourage les institutions fédérales à tenir compte du développement des communautés de langue officielle en situation minoritaire. Cette année, en préparant le bulletin de rendement (BR), nous avons constaté que nos interventions ont incité certaines institutions à

adopter des mesures positives pour le développement des communautés minoritaires. Ces institutions comprennent la Société canadienne d'hypothèques et de logement qui s'est dotée d'un mécanisme d'intégration des questions liées au développement des communautés minoritaires dans son plan stratégique et son plan d'affaires, et cela même si elle ne fait pas partie du groupe d'institutions désignées par Patrimoine canadien pour faire rapport de leurs activités en vertu de l'article 41.

Interventions devant les tribunaux

Dans la cause de la Fédération Franco-Ténoise c. Canada (procureur général), la commissaire a obtenu la qualité d'intervenante et a participé au procès devant la Cour suprême des Territoires du Nord-Ouest. Ce procès s'est déroulé à Yellowknife, de septembre à novembre 2005. Les questions en litige portaient sur le statut et l'usage du français dans les Territoires du Nord-Ouest ainsi que la nature et l'étendue des obligations linguistiques du gouvernement des Territoires du Nord-Ouest et la responsabilité du gouvernement du Canada à l'égard de ces mêmes territoires. L'intervention de la commissaire portait principalement sur le cadre constitutionnel gouvernant la mise en œuvre d'un régime de droits linguistiques dans les Territoires du Nord-Ouest, régime conforme aux droits linguistiques garantis par la *Charte canadienne des droits et libertés* ainsi que son incidence sur le dynamisme des communautés minoritaires de langue française dans les Territoires du Nord-Ouest. Dans une longue décision, la Cour s'est appuyée sur les arguments de droit de la commissaire selon lesquels les droits linguistiques imposent une « obligation de résultat » et a conclu que les défendeurs territoriaux n'avaient pas rempli leurs obligations. La Cour a également ordonné une série de mesures correctrices en vue de remédier au défaut du gouvernement territorial quant à la mise en œuvre d'un régime adéquat de droits linguistiques dans les Territoires du Nord-Ouest. La cause est présentement portée en appel devant la Cour d'appel des Territoires du Nord-Ouest.

Troisième priorité stratégique : L'égalité du français et de l'anglais est reconnue et promue à titre de valeur dans une société canadienne de plus en plus diverse.

En 2005-2006, le CLO a continué à s'engager dans de nombreuses activités pour faire mieux connaître la dualité linguistique à titre de valeur fondamentale de la société canadienne. Les institutions fédérales sont maintenant dans l'obligation de prendre des mesures positives favorisant le bilinguisme et la dualité linguistique dans la société canadienne. Ainsi, nos interventions visaient-elles les institutions fédérales de même que l'ensemble de la population.

Promotion et éducation

Le CLO a rejoint les Canadiennes et les Canadiens en participant à plusieurs activités de promotion comme des interviews données aux médias, des discours et à sa présence à des tribunes publiques à l'échelle nationale et internationale.

Au total, la commissaire a donné 136 interviews aux médias sur divers sujets liés aux langues officielles. La couverture du lancement du Rapport annuel 2004-2005 en mai 2005 a, à elle seule, rejoint un total estimatif de 4,3 millions de personnes. En plus de ces demandes d'interviews, le CLO a répondu à 109 demandes de renseignements de la part des médias.

Quelques questions en particulier ont suscité de nombreuses interviews : la piètre qualité de la traduction des avis de postes à pourvoir sur le site Web de Guichet emplois de TPSGC; et le déménagement de la Commission canadienne du tourisme d'Ottawa à Vancouver. Durant ces interviews, la commissaire a pu sensibiliser le public et le gouvernement aux répercussions de tels événements sur la qualité du service dans les deux langues et sur les droits linguistiques des fonctionnaires.

En 2005-2006, la commissaire a prononcé 37 discours lors de divers événements au Canada et à l'étranger. Les publics auxquels elle s'est adressée comprennent des universitaires, des enseignantes et des enseignants de cours d'immersion et de cours destinés aux communautés minoritaires, des chefs de file des diverses communautés de langue officielle en situation minoritaire, des fonctionnaires, des comités parlementaires et autres. On estime à 4 500 le nombre de personnes qui ont entendu la commissaire prendre la parole.

La commissaire a aussi rehaussé le profil de la dualité linguistique comme valeur fondamentale de la société canadienne et son identité grâce à sa présence internationale. Par exemple, en mars 2006, à l'invitation du Conseil international d'études canadiennes, la commissaire a participé à une série de conférences en Europe (Belgique, Slovénie, Italie, Espagne et Portugal) pour promouvoir le modèle canadien d'aménagement linguistique.

Les détails de toutes les allocutions prononcées par la commissaire se trouvent sur le site Web du CLO.

Le CLO a organisé certains événements pour mieux comprendre et mieux faire comprendre les questions inhérentes à la dualité linguistique et pour diffuser de l'information.

En octobre 2005, la commissaire a rassemblé des experts, des penseurs et des guides d'opinion pour discuter de la contribution de la dualité linguistique et de la diversité culturelle à l'identité canadienne et pour déterminer des façons d'en arriver à une meilleure intégration des concepts de dualité linguistique et de diversité culturelle. Cette activité a non seulement aidé le CLO à définir des stratégies d'intervention efficaces, de concert avec les institutions fédérales, mais a aussi sensibilisé à la dualité linguistique un groupe de personnes qui sont en mesure d'influencer l'opinion publique.

Le CLO a en outre effectué un certain nombre d'études afin d'approfondir sa propre connaissance de questions fondamentales et d'améliorer le niveau de sensibilisation des institutions fédérales sur ces questions.

Les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 fournissent une occasion idéale de mettre en vedette la dualité linguistique du Canada aux yeux du monde. Pour faire en sorte que la dualité linguistique ne soit pas passée sous silence et demeure une priorité, la commissaire a rencontré le Comité d'organisation des Jeux à Vancouver (COVAN) et le Secrétariat fédéral des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010. Le CLO a participé à la négociation d'une entente entre le COVAN, la Fondation canadienne pour le dialogue des cultures et la Fédération des francophones de la Colombie-Britannique pour confier à cette dernière le rôle de communauté hôte des Olympiques.

Vigie

Le CLO surveille la promotion de la dualité linguistique dans les institutions par l'entremise du bulletin de rendement. À la suite des résultats de cette évaluation et de ceux de l'examen des candidatures au prix Léon du leadership, le CLO a attribué ce prix au dirigeant principal de l'Agence Parcs Canada en raison des efforts déployés pour promouvoir la dualité linguistique du pays. Sous sa gouverne, deux initiatives ont été réalisées : Parcs Canada dans vos écoles et le plan de leçon visant à souligner le 400e anniversaire de l'arrivée des colons français au Canada. Le CLO a reconnu ces efforts publiquement afin d'inspirer les autres institutions fédérales, et de contribuer davantage à la promotion de la dualité linguistique canadienne.

Quatrième priorité stratégique : Le CLO développe et maintient un milieu de travail exemplaire et une gestion efficace et efficiente.

Comme nous l'avons déjà souligné dans le présent rapport, le CLO adopte des principes et des pratiques de gestion moderne et prend des mesures pour devenir une organisation apprenante. Cette transition exige plusieurs années d'investissement dans une culture du changement qui influence tous les secteurs de la gestion.

Le CLO se consacre à édifier et à soutenir une organisation à la recherche de l'excellence. Dans le cadre du processus de développement de la responsabilisation de sa gestion, le CLO continue à intégrer une bonne gestion du risque au processus de planification de l'organisation. Le travail a commencé par l'amélioration de sa capacité de vérification interne pour rencontrer les nouvelles exigences du gouvernement en matière de responsabilités tout en protégeant son indépendance vis-à-vis du gouvernement. Le CLO a aussi mis au point un cadre de vérification de la gestion de l'information, y compris un plan d'action. Le cadre de vérification fera partie de la politique sur la vérification interne.

Pour la troisième année consécutive, le CLO a reçu du Bureau du vérificateur général une opinion de vérification sans réserve, à la suite de la vérification externe de ses états financiers pour l'exercice 2005-2006. Cela résultait d'un effort réuni dans l'application rigoureuse des politiques et des lignes directrices internes et externes.

Grâce à l'instrument de délégation des pouvoirs financiers, les gestionnaires sont tenus directement responsables de l'administration efficace des ressources financières. Le CLO a renforcé le processus de suivi dans le domaine des approvisionnements et a donné à son personnel les séances de formation nécessaires. Conformément à la Politique de divulgation proactive du Conseil du Trésor, le CLO affiche sur son site Web toutes les attributions de contrats dépassant 10 000 $.

Le financement et la surveillance des mandataires du Parlement, dont le CLO, a continué à susciter un grand intérêt durant la période visée par le rapport. Le budget du CLO est présentement déterminé par le Conseil du Trésor, l'un des organismes dont le CLO fait la vérification. Comme les autres mandataires du Parlement, le CLO doit faire rapport aux organismes centraux sur divers sujets. Cela fait partie du rôle traditionnel de surveillance joué par ces organismes. Ce processus préoccupe tous les hauts fonctionnaires du Parlement

parce qu'il ne protège pas suffisamment leur indépendance vis-à-vis du gouvernement. Un projet pilote a été réalisé en 2005-2006. Il prévoyait que les hauts fonctionnaires du Parlement chercheraient de l'aide au financement d'un comité parlementaire, renforçant ainsi, comme hauts fonctionnaires du Parlement, le besoin d'être mieux intégrés aux institutions parlementaires. Le Rapport sur le rendement du CLO pour l'exercice 2006-2007 fera état des progrès réalisés dans ce domaine.

La plus grande force du CLO réside dans le dévouement de son personnel qui fournit à la population canadienne et à ses autres principaux interlocuteurs une prestation de services de haute qualité pour réaliser son mandat. Organisme basé sur la connaissance et la promotion des valeurs qui encouragent l'apprentissage, le CLO est un milieu de travail respectueux qui met à la disposition de son personnel les outils nécessaires pour créer un environnement professionnel où les occasions d'apprentissage et le partage des pratiques exemplaires sont monnaie courante. Plusieurs séances d'apprentissage, de formation et d'information ont été données au personnel. Elles comprennent ce qui suit : des sessions portant sur les politiques et les lignes directrices reliées aux marchés de services mentionnés ci-dessus, de la formation et de la sensibilisation concernant la gestion de l'information et la gestion des dossiers ainsi que des séances d'information à l'intention de tout le personnel sur la nouvelle *Loi sur l'emploi dans la fonction publique*. C'est ainsi que plus de 90 p. 100 des gestionnaires ont eu de la formation sur la *Loi sur l'emploi dans la fonction publique* en vue d'obtenir la subdélégation en dotation. Le CLO organise deux rencontres générales annuelles de tout le personnel dans lesquelles on intègre des activités d'apprentissages. En général, le personnel considère favorablement ces rencontres et ces activités d'apprentissage et ce dans une proportion de 70 p. 100.

Les évaluations de rendement et les plans d'apprentissage sont devenus des éléments clés du cadre de planification et d'établissement de rapports. Plus de 90 p. 100 des employées et des employés ont bénéficié d'une rétroaction et une partie des évaluations de rendement étaient accompagnées d'un plan d'apprentissage personnel ou d'objectifs de perfectionnement. De plus, l'élaboration d'une approche en planification des ressources humaines se poursuivra en 2006-2007 en appui des priorités stratégiques du CLO.

Le CLO est allé de l'avant avec son plan stratégique en gestion de l'information et en technologie de l'information. Il a fait des progrès dans l'élaboration d'un mode de gestion des connaissances propres à l'organisme et de promotion efficace des principes et des pratiques de gestion de l'information. En outre, le CLO a pris l'initiative d'un examen des principes de gestion des dossiers et a amélioré ses systèmes de technologie de l'information, de sécurité et ses bases de données.

La Commission de la fonction publique a attribué une « cote positive » au CLO en ce qui concerne le critère choisi pour rencontrer les exigences essentielles de la mise en œuvre de la *Loi sur la modernisation de la fonction publique*. Le CLO a formulé trois politiques exigées par la *Loi*, en plus d'un outil de délégation d'autorité. Cela lui permet de continuer à assumer ses responsabilités et de nouvelles délégations se rapportant aux ressources humaines. Les gestionnaires du CLO sont ainsi tenus responsables dans le processus de prise de décisions. Afin d'améliorer l'efficacité et l'efficience de ses fonctions, le CLO a révisé le fonctionnement de ses activités de conformité. À la fin de l'exercice 2005-2006, la Direction générale des

enquêtes a changé son nom pour devenir la Direction générale de l'assurance de la conformité (DGAC) et des efforts ont été déployés pour mieux intégrer et harmoniser ses trois fonctions principales : enquêter, évaluer et vérifier. Au cours de l'exercice 2006-2007, cette nouvelle synergie renforcera la capacité de la DGAC à exercer une influence positive sur le programme stratégique du CLO. Il importe de noter que les tableaux financiers du présent rapport font référence à la Direction générale des enquêtes.

SECTION III – INFORMATION ADDITIONNELLE

Renseignements sur l'organisation

Pour réaliser son mandat, qui consiste à assurer la pleine reconnaissance et l'usage généralisé du français et de l'anglais dans la société canadienne et dans les institutions fédérales et autres organismes assujettis à la *Loi*, la commissaire aux langues officielles est appuyée par le CLO dont le personnel se répartit entre la région de la capitale nationale et des bureaux régionaux situés à travers le Canada.

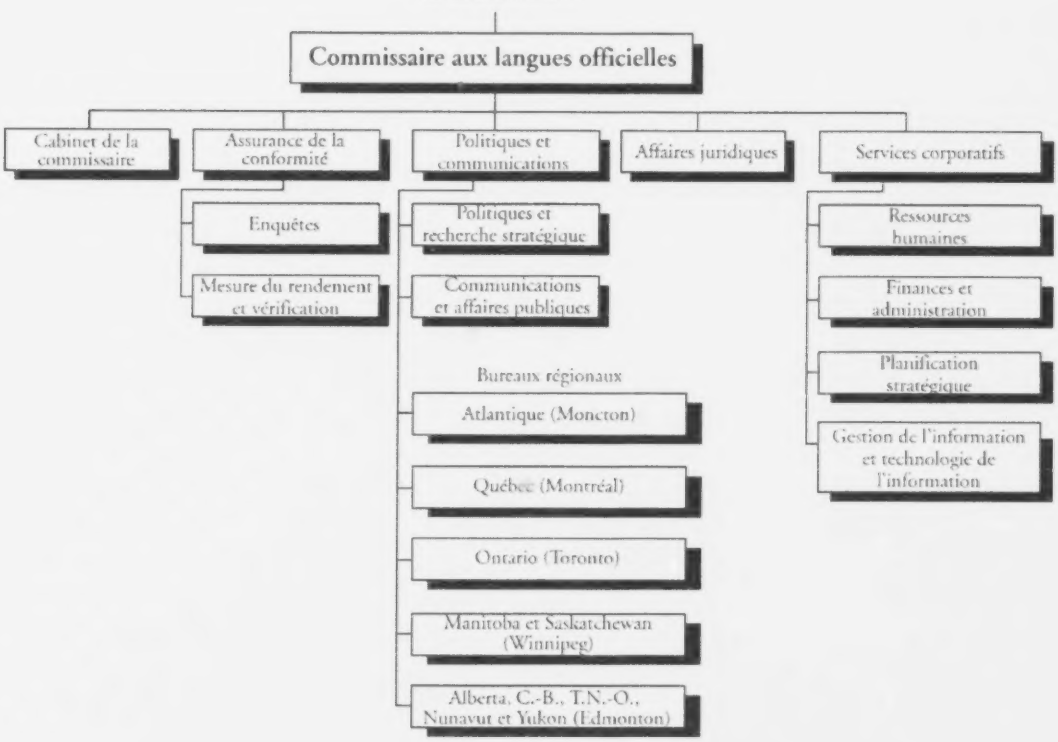


Tableau 1 : Comparaison des dépenses prévues et des dépenses réelles (les équivalents temps plein y compris)

(en milliers de dollars)

	2003-2004 Dépenses réelles (1)	2004-2005 Dépenses réelles (1)	2005-2006			
			Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations (2)	Dépenses réelles
Enquêtes	8 828,0	8 924,2	8 420,0	8 433,0	8 477,9	8 173,6
Politiques et communications	9 384,4	9 371,7	9 945,0	9 958,0	10 028,1	9 628,8
Total	**18 212,4**	**18 295,9**	**18 365,0**	**18 391,0**	**18 506,0**	**17 802,4**
Moins : revenus non disponibles	-	-	S.O.	-	S.O.	-
Plus : coût des services reçus à titre gracieux (3)	2 653,0	2 671,7	S.O.	2 602,0	S.O.	2 647,0
Total des dépenses du Commissariat	**20 865,4**	**20 967,6**	**S.O.**	**20 993,0**	**S.O.**	**20 449,4**
Équivalents temps plein	**146,0**	**152,9**	**S.O.**	**164,0**	**S.O.**	**149,5**

(1) Pour se conformer à la présentation adoptée pour le RMR de 2005-2006, les Services corporatifs ne sont plus indiqués séparément.

(2) Le total des autorisations comprend le montant du budget principal des dépenses, des mandats spéciaux de la Gouverneure générale et d'autres autorisations.

(3) Le coût des services reçus à titre gracieux : consulter le Tableau 4.

Tableau 2 : Ressources par activité de programme

(en milliers de dollars)

2005-2006				
	Budgétaire			
Activité de programme	Fonctionnement	Total Dépenses budgétaires brutes	Moins Revenus disponibles	Total Dépenses budgétaires nettes
Enquêtes				
Budget principal	8 420,0	8 420,0	-	8 420,0
Dépenses prévues	*8 433,0*	*8 433,0*	-	*8 433,0*
Total des autorisations	8 477,9	8 477,9	-	8 477,9
Dépenses réelles	*8 173,6*	*8 173,6*	-	*8 173,6*
Politiques et communications				
Budget principal	9 945,0	9 945,0	-	9 945,0
Dépenses prévues	*9 958,0*	*9 958,0*	-	*9 958,0*
Total des autorisations	10 028,1	10 028,1	-	10 028,1
Dépenses réelles	*9 628,8*	*9 628,8*	-	*9 628,8*
Total des ressources du Commissariat				
Budget principal	18 365,0	18 365,0	-	18 365,0
Dépenses prévues	*18 391,0*	*18 391,0*	-	*18 391,0*
Total des autorisations	18 506,0	18 506,0	-	18 506,0
Dépenses réelles	*17 802,4*	*17 802,4*	-	*17 802,4*

Tableau 3 : Postes votés et législatifs

(en milliers de dollars)

Poste voté ou législatif	Libellé tronqué du poste voté ou législatif	2005-2006			
		Budget principal	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
20	Dépenses du Programme	16 279,0	16 305,0	16 529,0	15 826,6
(L)	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	2 086,0	2 086,0	1 975,8	1 975,8
(L)	Surplus de biens de la Couronne	-	-	1,2	-
	Total	**18 365,0**	**18 391,0**	**18 506,0**	**17 802,4**

Tableau 4 : Services reçus à titre gracieux

(en milliers de dollars)

	2005-2006
Locaux fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	1 700,0
Contributions couvrant la part de l'employeur aux primes du régime d'assurance des employés et dépenses payées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (à l'exception des fonds renouvelables)	856,0
Services de vérification fournis par le Bureau du vérificateur général du Canada	85,0
Coût des services de paye fournis par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada	6,0
Total des services reçus à titre gracieux en 2005-2006	**2 647,0**

Tableau 5 : Besoins en ressources par direction générale

(en milliers de dollars)

2005-2006			
	Activité de programme		
Direction générale	Enquêtes	Politiques et communications	Total
Enquêtes			
Dépenses prévues	5 330,0		5 330,0
Dépenses réelles	4 921,2		4 921,2
Politiques et communications			
Dépenses prévues		6 967,0	6 967,0
Dépenses réelles		6 315,9	6 315,9
Affaires juridiques			
Dépenses prévues	1 058,0		1 058,0
Dépenses réelles	950,2		950,2
Services corporatifs			
Dépenses prévues	2 045,0	2 991,0	5 036,0
Dépenses réelles	2 302,2	3 312,9	5 615,1
Total des ressources du Commissariat			
Dépenses prévues	8 433,0	9 958,0	18 391,0
Dépenses réelles	8 173,6	9 628,8	17 802,4

Tableau 6 : États financiers

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Responsabilité de la direction à l'égard des états financiers

La responsabilité de l'intégrité et de l'objectivité des états financiers ci-joints du Commissariat aux langues officielles (Commissariat) pour l'exercice terminé le 31 mars 2006 et de toute information figurant dans ces états incombe à la direction du Commissariat. Ces états financiers ont été préparés par la direction conformément aux conventions comptables émises par le Secrétariat du Conseil du Trésor, lesquelles sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, et aux directives de fin d'exercice émises par le Bureau du contrôleur général.

La direction est responsable de l'intégrité et de l'objectivité de l'information présentée dans ces états financiers. Certaines informations présentées dans ces états financiers sont fondées sur les meilleures estimations et le jugement de la direction et tiennent compte de l'importance relative. Pour s'acquitter de ses obligations au chapitre de la comptabilité et de la présentation des rapports, la direction tient des comptes qui permettent l'enregistrement centralisé des opérations financières du Commissariat. L'information financière soumise pour la préparation des Comptes publics du Canada et incluse dans le Rapport ministériel sur le rendement du Commissariat concorde avec les états financiers ci-joints.

La direction possède un système de gestion financière et de contrôle interne conçu pour fournir une assurance raisonnable que l'information financière est fiable, que les actifs sont protégés et que les opérations sont conformes à la *Loi sur la gestion des finances publiques*, qu'elles sont exécutées en conformité avec les règlements, qu'elles respectent les autorisations du Parlement et qu'elles sont comptabilisées de manière à rendre compte de l'utilisation des fonds du gouvernement. La direction veille également à l'objectivité et à l'intégrité des données de ses états financiers par la sélection appropriée, la formation et le perfectionnement de personnel qualifié, par une organisation assurant une séparation appropriée des responsabilités et par des programmes de communication visant à assurer la compréhension des règlements, des politiques, des normes et des autorisations de gestion au sein du Commissariat.

La vérificatrice générale du Canada mène une vérification indépendante et exprime une opinion sur les états financiers ci-joints.

La commissaire aux langues officielles,

Dyane Adam

L'agent financier supérieur et le commissaire adjoint des Services corporatifs,

Toby Fyfe

Ottawa, Canada
Le 18 juillet 2006

Auditor General of Canada
Vérificatrice générale du Canada

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

Au président de la Chambre des communes et au président du Sénat

J'ai vérifié l'état de la situation financière du Commissariat aux langues officielles au 31 mars 2006 et les états des résultats, de l'avoir du Canada et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction du Commissariat. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière du Commissariat au 31 mars 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

De plus, à mon avis, les opérations du Commissariat dont j'ai eu connaissance au cours de ma vérification des états financiers ont été effectuées, à tous les égards importants, conformément à la *Loi sur la gestion des finances publiques* et ses règlements et à la *Loi sur les langues officielles*.

La vérificatrice générale du Canada,

Sheila Fraser

Sheila Fraser, FCA

Ottawa, Canada
Le 18 juillet 2006

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État de la situation financière
Au 31 mars

	2006	2005
Actifs		
Actifs financiers		
Encaisse	3 426 $	4 041 $
Montant à recevoir du Trésor	1 329 415	1 521 797
Débiteurs des autres ministères et organismes gouvernementaux	161 102	439 081
Total des actifs financiers	1 494 943	1 964 919
Actifs non financiers		
Charges payées d'avance	9 648	27 309
Immobilisations corporelles (note 4)	1 462 551	1 707 095
Total des actifs non financiers	1 472 199	1 734 404
TOTAL	2 967 142 $	3 699 323 $
Passifs		
Créditeurs et charges à payer des autres ministères et organismes gouvernementaux	1 492 886 $	1 940 943 $
Provision pour indemnités de vacances et congés compensatoires	770 360	651 131
Indemnités de départ (note 5)	2 339 325	2 177 871
Total des passifs	4 602 571	4 769 945
Avoir du Canada	(1 635 429)	(1 070 622)
TOTAL	2 967 142 $	3 699 323 $

Passif éventuel (note 8)
Engagements contractuels (note 9)

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

La commissaire aux langues officielles,

Dyane Adam

L'agent financier supérieur et le commissaire adjoint des Services corporatifs,

Toby Fyfe

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État des résultats
Exercice terminé le 31 mars

	2006			2005
Charges de fonctionnement	**Enquêtes**	**Politiques et communications**	**Total**	
Salaires et avantages sociaux	6 884 425 $	7 157 455 $	14 041 880 $	13 818 361 $
Services professionnels et spéciaux	1 077 495	1 780 405	2 857 900	3 308 888
Locaux	697 000	1 003 000	1 700 000	1 676 000
Transports et télécommunications	422 608	546 645	969 253	1 052 518
Amortissement des immobilisations corporelles	188 915	271 853	460 768	655 695
Communications et impression	23 218	443 724	466 942	312 661
Services publics, fournitures et approvisionnements	72 670	122 767	195 437	261 830
Locations de photocopieurs et autres matériels	53 681	82 839	136 520	139 209
Entretien et réparations	49 810	73 685	123 495	115 427
Autres	1 999	2 451	4 450	22 128
Coût de fonctionnement net	9 471 821 $	11 484 824 $	20 956 645 $	21 362 717 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État de l'avoir du Canada
Exercice terminé le 31 mars

	2006	2005
Avoir du Canada, début de l'exercice	(1 070 622) $	(486 726) $
Coût de fonctionnement net	(20 956 645)	(21 362 717)
Encaisse nette fournie par le gouvernement	17 937 220	18 711 833
Variation du montant à recevoir du Trésor	(192 382)	(605 238)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères (note 7)	2 647 000	2 672 226
Avoir du Canada, fin de l'exercice	(1 635 429) $	(1 070 622) $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

État des flux de trésorerie
Exercice terminé le 31 mars

	2006	2005
Activités de fonctionnement		
Coût de fonctionnement net	20 956 645 $	21 362 717 $
Ajustements pour les éléments sans incidence sur l'encaisse :		
Amortissement des immobilisations corporelles	(460 768)	(655 695)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères (note 7)	(2 647 000)	(2 672 226)
Variations de l'état de la situation financière :		
Diminution (augmentation) des passifs	167 374	306 174
Augmentation (diminution) des débiteurs	(276 979)	43 862
Augmentation (diminution) des charges payées d'avance	(17 661)	27 309
Encaisse utilisée par les activités de fonctionnement	17 721 611	18 412 141
Activités d'investissement en immobilisations		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	216 224	298 926
Activités de financement		
Encaisse nette fournie par le gouvernement	(17 937 220)	(18 711 833)
Encaisse nette utilisée	615	(766)
Encaisse, au début de l'exercice	4 041	3 275
Encaisse, à la fin de l'exercice	3 426 $	4 041 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des présents états financiers.

COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES

Notes aux états financiers
Exercice terminé le 31 mars 2006

1. Pouvoirs et objectifs

Le Parlement canadien a adopté la première *Loi sur les langues officielles* en 1969. Cette loi stipulait que « le français et l'anglais sont les langues officielles du Canada; ils ont un statut et des droits et privilèges égaux quant à leur usage dans les institutions du Parlement et du gouvernement du Canada ».

La nouvelle *Loi* est entrée en vigueur en 1988 et a été modifiée le 25 novembre 2005. La *Loi* établit trois objectifs fondamentaux pour le gouvernement du Canada :

a) assurer le respect du français et de l'anglais à titre de langues officielles du Canada, leur égalité de statut et leur égalité de droits et privilèges quant à leur usage dans toutes les institutions fédérales;

b) préciser les pouvoirs, les obligations et la mission des institutions fédérales en matière de langues officielles;

c) appuyer le développement des minorités francophones et anglophones et, d'une façon générale, favoriser la progression vers l'égalité de statut et d'usage du français et de l'anglais au sein de la société canadienne.

Le Commissariat aux langues officielles (Commissariat), qui dessert la population depuis ses bureaux à Ottawa et ses cinq bureaux régionaux, appuie le ou la commissaire aux langues officielles dans l'accomplissement de son mandat, à savoir, prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer l'égalité de statut et d'usage de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales, et notamment la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le Commissariat figure à l'annexe I.1 de la *Loi sur la gestion des finances publiques* (LGFP) et est financé au moyen de crédits annuels.

La nomination du ou de la commissaire aux langues officielles se fait après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans (renouvelable). Il ou elle relève directement du Parlement.

2. Principales conventions comptables

a) Présentation

Ces états financiers ont été préparés selon la méthode de la comptabilité d'exercice conformément aux conventions comptables du Secrétariat du Conseil du Trésor, lesquelles sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, et aux directives de fin d'exercice émises par le Bureau du contrôleur général.

b) Crédits parlementaires

Les activités du Commissariat sont financées par des crédits parlementaires. Les crédits consentis au Commissariat ne correspondent pas à la présentation des états financiers préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public. Ils sont établis en grande partie à partir des besoins de trésorerie. Par conséquent, les éléments présentés à l'état des résultats et à l'état de la situation financière ne sont pas nécessairement identiques aux éléments établis dans les crédits parlementaires. La note 3 décrit la source et l'utilisation des autorisations et présente les données sommaires de rapprochement entre les deux méthodes d'établissement des rapports.

c) Encaisse nette fournie par le gouvernement

Le Commissariat fonctionne au moyen du Trésor, lequel est administré par le receveur général du Canada. La totalité de l'encaisse reçue par le Commissariat est déposée au Trésor et tous les décaissements faits par le Commissariat sont prélevés sur le Trésor. L'encaisse nette fournie par le gouvernement est la différence entre toutes les rentrées et toutes les sorties de fonds, y compris les opérations entre les ministères du gouvernement fédéral.

d) Montant à recevoir du Trésor

Le montant à recevoir du Trésor représente le montant que le Commissariat peut tirer du Trésor, sans crédits supplémentaires, pour pouvoir s'acquitter de ses obligations.

e) Débiteurs

Les débiteurs sont les montants que le Commissariat s'attend de recevoir. Une provision est établie pour les comptes dont le recouvrement est jugé incertain.

f) Immobilisations corporelles

Le Commissariat porte au compte des immobilisations corporelles toute charge initiale de 1 000 $ et plus susceptible de produire des avantages s'étalant sur plus d'un exercice. Toute charge inférieure à ce montant est passée en charges à l'état des résultats.

L'amortissement des immobilisations corporelles est calculé selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative des immobilisations corporelles.

Catégorie d'actif	Période d'amortissement
Machine et équipement	5 ans
Matériel informatique	4 ans
Mobilier	5 ans
Logiciels	3 ans
Véhicules automobiles	7 ans
Améliorations locatives	Durée du bail

g) Avantages sociaux futurs

i. Vacances et congés compensatoires

Les vacances et les congés compensatoires sont passés en charges au fur et à mesure qu'ils sont gagnés par le personnel, selon les conditions d'emploi. Le passif au titre des vacances et des congés compensatoires à payer au personnel est établi selon les taux de rémunération en vigueur à la fin de l'exercice. Les vacances à payer à la cessation d'emploi représentent des obligations qui sont normalement financées par les crédits parlementaires des exercices futurs.

ii. Indemnités de départ

Le personnel a droit à des indemnités de départ, prévues dans les conventions collectives et les conditions d'emploi. Le coût de ces indemnités s'accumule à mesure que le personnel effectue les services nécessaires pour les gagner. L'obligation au titre des avantages sociaux gagnés par le personnel est calculée à l'aide de l'information provenant des résultats du passif déterminé sur une base actuarielle pour les indemnités de départ pour l'ensemble du gouvernement.

iii. Cotisations au Régime de retraite

Le personnel admissible du Commissariat participe au Régime de retraite de la fonction publique, un régime multi-employeurs administré par le gouvernement du Canada. Les cotisations du Commissariat reflètent le coût total de la part de l'employeur. Ce montant est actuellement fondé sur un multiple de la cotisation du personnel et peut changer au fil du temps selon les résultats du Régime. Les cotisations du Commissariat sont passées en charges au cours de l'exercice où les services sont rendus et représentent l'obligation totale du Commissariat découlant du Régime. Celui-ci n'est pas tenu de verser des cotisations pour combler tout déficit actuariel du Régime de retraite de la fonction publique.

iv. Autres avantages

Le gouvernement du Canada finance divers autres régimes d'avantages sociaux dont bénéficie le personnel du Commissariat. Il s'agit des régimes de soins de santé, de soins dentaires et d'assurance pour lesquels aucun frais n'est imputé au Commissariat. Dans ces cas, un coût estimatif est inscrit comme charge de fonctionnement sous l'élément « Services fournis gratuitement par d'autres ministères ». Le gouvernement du Canada finance aussi un régime d'indemnisation des accidents du travail partout au Canada. Le Commissariat paie sa quote-part des prestations annuelles versées dans le cadre de ce régime. Cette somme représente sa cotisation au régime et est inscrite par le Commissariat comme charge dans les résultats de l'exercice où elle est engagée. À titre de participant, le Commissariat n'a pas d'autres obligations envers les divers régimes à part ses cotisations annuelles.

h) Services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux

Les services fournis gratuitement par d'autres ministères et organismes fédéraux sont comptabilisés comme charges de fonctionnement, à leur coût estimatif. L'état de l'avoir du Canada reflète la contrepartie.

i) Passif éventuel

Le passif éventuel représente des obligations possibles qui peuvent devenir des obligations réelles selon que certains événements futurs se produisent ou non. Dans la mesure où l'événement futur risque de se produire et si le Commissariat peut établir une estimation raisonnable de la perte, un passif estimatif et une charge sont comptabilisés. Si la probabilité ne peut être déterminée ou s'il est impossible de faire une estimation raisonnable du montant, l'éventualité est présentée dans les notes complémentaires aux états financiers.

j) Incertitude relative à la mesure

La préparation des états financiers conformément aux conventions comptables du Conseil du Trésor, lesquelles sont conformes aux principes comptables généralement reconnus du Canada pour le secteur public, et aux directives de fin d'exercice émises par le Bureau du contrôleur général oblige la direction à faire des estimations et à formuler des hypothèses qui ont une incidence sur les montants des actifs, des passifs, des revenus et des charges présentés dans les états financiers. Au moment de préparer les présents états financiers, la direction considère que les estimations et les hypothèses sont raisonnables. Les résultats réels pourraient différer des estimations de manière significative. La durée de vie utile des immobilisations corporelles et les indemnités de départ sont les principaux éléments pour lesquels des estimations ont été faites. Les estimations de la direction sont examinées périodiquement et, à mesure que les rajustements deviennent nécessaires, ils sont constatés dans les états financiers de l'exercice où ils sont connus.

3. Crédits parlementaires

a) Rapprochement du coût de fonctionnement net et des crédits parlementaires utilisés

	2006	2005
Coût de fonctionnement net	20 956 645 $	21 362 717 $
Moins : Éléments ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais sans incidence sur les crédits		
Amortissement des immobilisations corporelles	(460 768)	(655 695)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères	(2 647 000)	(2 672 226)
Variation des indemnités de vacances	(119 229)	(6 018)
Variation des indemnités de départ	(161 454)	(64 772)
Autres ajustements	8 322	13 230
	17 576 516	17 977 236
Plus : Éléments sans incidence sur le coût de fonctionnement net mais affectant les crédits		
Charges payées d'avance	9 648	27 309
Acquisitions d'immobilisations corporelles	216 224	298 926
Crédits parlementaires utilisés	17 802 388 $	18 303 471 $

b) Rapprochement des crédits parlementaires reçus et des crédits parlementaires utilisés

	2006	2005
Total du crédit de fonctionnement	16 529 000 $	17 104 380 $
Crédit législatif	1 975 830	1 902 884
Utilisation du produit de cession des biens de l'État	1 175	2 817
Moins :		
Crédits non utilisés	(703 330)	(705 722)
Montant disponible pour les exercices ultérieurs	(287)	(888)
Crédits parlementaires utilisés	17 802 388 $	18 303 471 $

c) Rapprochement de l'encaisse nette fournie par le gouvernement et des crédits parlementaires utilisés

	2006	2005
Encaisse nette fournie par le gouvernement	17 937 220 $	18 711 833 $
Remboursement de dépenses d'exercices antérieurs	28 499	-----
Revenus non disponibles pour le Commissariat	287	-----
Variation nette de l'encaisse et des débiteurs	277 595	(44 628)
Variation nette des créditeurs et charges à payer	(448 057)	(376 964)
Autres ajustements	6 844	13 230
Crédits parlementaires utilisés	17 802 388 $	18 303 471 $

4. Immobilisations corporelles

Coût	31 mars 2005	Acquisitions	31 mars 2006
Machine et équipement	190 063 $	85 017 $	275 080 $
Matériel informatique	1 448 903	68 105	1 517 008
Mobilier	635 204	2 662	637 866
Logiciels	391 432	33 119	424 551
Véhicules automobiles	23 697	-----	23 697
Améliorations locatives	892 036	27 321	919 357
	3 581 335 $	216 224 $	3 797 559 $

Amortissement cumulé	31 mars 2005	Amortissement	31 mars 2006
Machine et équipement	76 385 $	87 821 $	164 206 $
Matériel informatique	919 301	155 729	1 075 030
Mobilier	347 781	63 061	410 842
Logiciels	336 819	57 505	394 324
Véhicules automobiles	19 183	3 385	22 568
Améliorations locatives	174 771	93 267	268 038
	1 874 240 $	460 768 $	2 335 008 $
Valeur comptable nette	1 707 095 $		1 462 551 $

5. Avantages sociaux futurs

a) Indemnités de départ

Le Commissariat verse des indemnités de départ à son personnel en fonction des années de services et du salaire final. Ce régime n'est pas capitalisé. Les indemnités seront prélevées sur les crédits futurs. L'information sur le régime est présentée ci-après.

	2006	2005
Obligation au titre des indemnités constituées, début de l'exercice	2 177 871 $	2 113 099 $
Charge de l'exercice	400 167	196 604
Indemnités versées pendant l'exercice	(238 713)	(131 832)
Obligation au titre des indemnités constituées, fin de l'exercice	2 339 325 $	2 177 871 $

b) Prestations de retraite

Le personnel du Commissariat participe au Régime de retraite de la fonction publique lequel est parrainé et administré par le gouvernement du Canada. Les prestations de retraite s'accumulent sur une période maximale de 35 ans au taux de 2 p. cent par année de services validables multiplié par la moyenne des gains des cinq meilleures années consécutives. Les prestations sont intégrées aux prestations du Régime de pensions du Canada et du Régime de rentes du Québec et sont indexées à l'inflation.

Tant le personnel que le Commissariat versent des cotisations à l'égard du coût du régime. En 2005-2006, les charges s'élèvent à 1 462 113 $ (1 394 814 $ en 2004-2005), soit environ 2,6 fois les cotisations du personnel.

La responsabilité du Commissariat relative au Régime se limite aux cotisations versées. Les excédents ou les déficits actuariels sont constatés dans les états financiers du gouvernement du Canada en sa qualité de répondant du Régime.

c) Autres avantages

Le personnel du Commissariat est aussi admissible à un régime d'indemnisation des accidents de travail partout au Canada, lequel est administré par le ministère des Ressources humaines et du Développement social (RHDS). En tant qu'administrateur du régime, le RHDS peut imputer au Commissariat sa quote-part des indemnités engagées aux termes de ce régime. Le Commissariat inscrit la somme redevable au RHDS comme charge et l'impute contre les crédits de l'exercice au cours duquel la somme est facturée.

En avril 2002, le décès d'une employée a entraîné le versement de prestations de décès dans le cadre du régime d'indemnisation des accidents de travail. Au cours des treize années suivant le décès, des prestations totalisant environ 653 000 $ devront être versées par le RHDS aux termes de ce régime. Pour l'exercice en cours, la charge du Commissariat relativement à ces prestations s'élève à 38 000 $ (38 000 $ en 2005). Il est estimé que ce régime versera environ 428 000 $ en prestations au cours des onze prochaines années et que le RHDS recouvrera cette somme auprès du Commissariat, conformément à la politique du Conseil du Trésor. Le Commissariat inscrira comme charge les sommes ainsi recouvrées par le RHDS et les imputera contre les crédits de l'exercice au cours duquel le RHDS les facturera.

6. Opération entre apparentés

Le Commissariat est apparenté en fait de propriété commune à tous les ministères, organismes et sociétés d'État du gouvernement du Canada. Dans le cours normal de ses activités, il conclut des opérations avec ces entités, et ce, aux conditions commerciales courantes.

Au cours de l'exercice, le Commissariat a dépensé 5 155 235 $ (5 919 738 $ en 2005) au titre d'opérations conclues dans le cours normal de ses activités avec des ministères, organismes et des sociétés d'État du gouvernement. Ces charges comprennent les services fournis gratuitement de 2 647 000 $ (2 672 226 $ en 2005) décrits à la note 7.

7. Services fournis gratuitement par d'autres ministères (en milliers de dollars)

Au cours de l'exercice, le Commissariat a reçu des services gratuits de la part d'autres ministères et organismes du gouvernement. Le coût estimatif de ces services inscrit dans les états financiers est le suivant :

	2006	2005
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - locaux	1 700 $	1 676 $
Secrétariat du Conseil du Trésor – quote-part de l'employeur des primes d'assurance	856	880
Bureau du vérificateur général du Canada - services de vérification	85	110
Travaux publics et Services gouvernementaux Canada - services de paye	6	6
Total	2 647 $	2 672 $

8. Passif éventuel

Dans le cours normal de ses activités, le Commissariat peut être impliqué dans diverses procédures judiciaires. Quelques-unes de ces procédures peuvent occasionner des obligations financières si certaines éventualités surviennent. Si ces éventualités sont probables et qu'une estimation raisonnable de la perte est réalisable, un passif et une charge sont comptabilisés dans les états financiers. Aucun élément de passif éventuel associé au Commissariat aux langues officielles n'est constaté dans les états financiers du Commissariat pour l'exercice ayant pris fin le 31 mars 2006.

9. Engagements contractuels

Le Commissariat a des engagements qui proviennent du cours normal de ses activités pour les exercices ultérieurs. Ces obligations comprennent la location d'espace et de matériel ainsi que l'obligation au titre des prestations de décès tel qu'expliqué à la note 5 (c). Les paiements annuels minimaux selon ces accords sont estimés comme suit :

Exercice	(en milliers de dollars)
2006-2007	154
2007-2008	129
2008-2009	80
2009-2010	61
2010-2011	61
2011-2017	234
Total	719

10. Chiffres correspondants

Certains chiffres correspondants ont été reclassés en fonction de la présentation adoptée pour le présent exercice.

SECTION IV – AUTRES SUJETS D'INTÉRÊT

Études et rapports

D'une vision à la réalité : Favoriser une cohabitation respectueuse des deux langues officielles au travail
(avril 2005)

Rapport annuel 2004-2005
(mai 2005)

Vérification de la gestion du Programme des langues officielles à Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
(septembre 2005)

Combler le fossé numérique des langues officielles sur Internet
(septembre 2005)

Vérification de la prestation des services au public aux postes frontaliers routiers de l'Agence des services frontaliers du Canada
(novembre 2005)

Vérification de la langue de travail au Quartier général de la Défense nationale
(février 2006)

À louer : Services bilingues recherchés dans les commerces des édifices fédéraux de la RCN – Suivi
(février 2006)

Plusieurs publications du Commissariat aux langues officielles sont disponibles en format HTML ou PDF sur son site Internet à l'adresse suivante : http://www.ocol-clo.gc.ca/publications.asp

Communiqués de presse

Nouvelle publication en droits linguistiques : De nouveaux développements, mais le recours aux tribunaux reste trop fréquent
(Ottawa, le 5 avril 2005)

Favoriser l'usage des deux langues officielles au travail : carte routière pour les gestionnaires
(Ottawa, le 12 avril 2005)

Nouvelle représentante de la commissaire aux langues officielles au Manitoba et en Saskatchewan
(Ottawa, le 20 avril 2005)

Rapport annuel 2004-2005 de la commissaire aux langues officielles
(Ottawa, le 31 mai 2005)

Combler le fossé numérique des langues officielles sur Internet
(Ottawa, le 13 septembre 2005)

Adoption du projet de loi S-3 : un jour historique pour les communautés de langue officielle
(Ottawa, le 23 novembre 2005)

Le bilinguisme des commerces dans les édifices fédéraux de la RCN : La CCN gagne du terrain, Travaux publics recule
(Ottawa, le 28 février 2006)

Plusieurs communiqués et discours du Commissariat aux langues officielles sont disponibles en format HTML ou PDF sur son site Internet à l'adresse suivante :
http://www.ocol-clo.gc.ca/news_nouvelles.asp

Coordonnées de l'administration centrale et des bureaux régionaux

Pour de plus amples renseignements, visitez le site Web du CLO à *www.ocol-clo.gc.ca* ou communiquez avec l'un des bureaux suivants :

ADMINISTRATION CENTRALE

Édifice Canada
344, rue Slater
3e étage
Ottawa (Ontario)
K1A 0T8

Tél. : 613-996-6368 ou 1 877 996-6368
Fax : 613-993-5082
Courriel : *message@ocol-clo.gc.ca*

BUREAUX RÉGIONAUX

Région de l'Atlantique
Tél. : 506-851-7047 ou 1 800 561-7109
Fax : 506-851-7046

Région du Québec
Tél. : 514-283-4996 ou 1 800 363-0628
Fax : 514-283-6677

Région de l'Ontario
Tél. : 416-973-1903 ou 1 800 387-0635
Fax : 416-973-1906

Région du Manitoba et de la Saskatchewan
Tél. : 204-983-2111 ou 1 800 665-8731
Fax : 204-983-7801

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest, du Yukon et du Nunavut
Tél. : 780-495-3111 ou 1 800 661-3642
Fax : 780-495-4094